

# 第三方“迪士尼VIP套餐”靠谱吗？

## 消费者入园后发现不少服务承诺未能兑现，法院判赔大半费用

《扬子晚报》万承源

为了在游玩中获得更好的体验,享受热门项目快速通行、烟花最佳观赏位等特殊服务,游客在第三方公司购买了“畅游上海迪士尼VIP套餐”,但入园游玩时却发现对方承诺的不少服务都未能兑现,导致游玩体验大打折扣。近日,上海市青浦区人民法院审结了这起旅游合同纠纷案件。对于这样的“第三方服务”,律师提醒,消费者遇到问题应注意及时保留证据,如遇欺诈可主张3倍赔偿。

### 在第三方公司购买VIP套餐 结果服务“掉链子”

2024年4月,徐某(化姓)通过某短视频平台搜索到某旅游咨询公司,并加上了该公司工作人员微信,向其咨询上海迪士尼游玩定制服务。

工作人员向徐某介绍了“畅游上海迪士尼VIP套餐”。在认真比对各套餐的内容及价格后,徐某选择了“VIP免排队尊享导览”套餐。该套餐包含14至15个快速游玩项目,含6到8个大热门快速通行,包括疯狂动物城、四大热门演出、花车巡演前排观赏位、烟花最佳观赏位,以及上海迪士尼门票、优先提前入园、VIP快速通行、VIP尊享礼宾服务等内容,价格为成人每人2480元、儿童每人2380元。

徐某通过微信向旅游咨询公司支付了一大一小费用共计4860元。但让其没有想到的是,游玩当日,对方却“掉了链子”。

根据上海高院公布的案情,徐某诉称,该旅游咨询公司未能按照约定全面履行其服务义务,使其游玩体验大打折扣。具体来说,所谓的“导游”只在上午半天通过在微信上发位置指导游玩顺序,下午就无法取得联系,该“导游”告知徐某说,他线上要带十几组家庭,根本没时间见面。旅游咨询公司仅提供了两项快速通道服务,后续谎称系统问题,拒绝提供约定的其他快速通道服



务。此外,旅游咨询公司亦未提供烟花观赏位预留等服务。

为此,徐某起诉至青浦法院,要求对方退款2600元。旅游咨询公司未应诉。

### 法院:被告显属违约 判决退还大半费用

据了解,该旅游咨询公司提供的“畅游上海迪士尼VIP套餐”共有五档,成人含门票价格从每人1380元到4280元每人不等,徐某选择的套餐是第三档。随着价格的增加,各档套餐所包含的游玩项目数量和服务也相应增多。其中价格最高的4280元套餐包含热门项目不限次数游玩和精美礼品1份,含五大演出最佳观看位、花车巡演专属席位、烟花灯光专属席位、专业摄影师跟拍服务、小推车服务、皇家宴会厅代预定,以及上海迪士尼门票、优先提前入园、随意游玩、VIP至尊导览、全程一对一陪同等内容。

那么,对于徐某的诉讼请求,法院

会如何认定呢?

法院经审理认为,徐某与旅游咨询公司之间达成了旅游合同,徐某按约支付了旅游费用,旅游咨询公司应按约向其提供旅游服务。

本案中,根据双方协商内容可知,徐某在旅游咨询公司处购买上海迪士尼乐园旅游套餐,其目的在于获得高质量、免排队、有引导的游玩体验。但在实际履行中,旅游咨询公司仅向徐某提供了承诺的部分服务,导致徐某难以获得依约可预期的游玩体验,其行为显属违约。徐某对于旅游咨询公司安排的行程提出异议,并要求对方退还部分款项,于法有据。

关于应退还款项的具体金额,根据徐某支付的套餐总价及套餐内容,结合上海迪士尼乐园项目增值服务价值及门票价格,综合徐某的游玩目的及旅游咨询公司的违约程度等,扣除徐某已享受服务对应的价值,青浦法院最终判决旅游咨询公司应退还徐某2600元。

据悉,该案一审宣判后,双方均未上诉,该判决现已生效。

#### 案后说法:

### 注意保留证据 遇欺诈可主张3倍赔偿

旅游时遇到服务“掉链子”会让人很糟心,那么在选择旅游服务特别是第三方服务时,应注意哪些方面,以避免本案中这样的不愉快经历呢?

“第三方旅游公司通过宣传‘免排队’‘VIP尊享服务’等噱头吸引消费者购买相关套餐,但在实际游玩时并未能提供相应承诺的服务,会导致消费者体验与预期差距较大。”江苏大名大律师事务所律师冯斐表示,这类情况通常涉及虚假宣传和未能按照约定履行服务义务的问题。

她提醒,消费者要注意在沟通记录里强调需要旅游公司提供的服务内容和标准,并保留证据以便维护自己的权益。其中包括,保留合同及相关行程安排,这些都是证明旅游公司承诺提供服务的重要证据;拍摄视频或照片证明旅游公司未履行约定,反映实际情况;保留与旅游公司的沟通记录,如微信聊天或电话记录等,以此证明曾尝试联系解决而未能解决的问题等。

冯斐表示,像本案中的情况,如果第三方公司不具备旅行社资质,或其明知无法为客户提供免排队、优先提前入园等服务,仍以虚假宣传骗取消费者信任支付相应款项,则可能被认定具有欺诈的故意。消费者可根据《消费者权益保护法》第55条的规定,主张3倍赔偿以维护自己的合法权益。

该法官则表示,游客购买门票及景区服务时,应尽量选择官方正规渠道,在付款前可主动查询提供服务方或收款方的相关企业信息,确保公司正常经营。平台方则应加强审核相关推广内容,对于通过平台广告知晓、后私下交易的,平台收到消费者投诉后,亦应及时了解情况,必要时主动删除并禁止再发布类似广告。

# 云南游要出发了,旅行社突然说要加钱

## 法院:旅行社退钱并支付违约金

《三湘都市报》杨昱 孙红梅

湖南长沙王女士在某旅游APP上花2万元购买了“七彩云南梦幻游”服务,临近出发,却被旅行社通知要求加钱升级产品,否则取消行程。王女士选择退款,结果到手只有15233元。多次交涉无果,王女士将网络平台和旅行社起诉至法院。3月16日,长沙市芙蓉区人民法院通报该案,网络平台、旅行社须共同退款并支付违约金。

### 旅行社取消订单 退款时还扣除了机票费

2023年7月,王女士花2万元网购了

某旅行社提供的“七彩云南梦幻游”,包含机票、酒店等服务,定于2023年8月7日出行。

当王女士收拾好行李准备开启云南之行时,却被旅行社“叫停”。8月1日,旅行社要求王女士加钱升级产品,如果不升级就只能取消行程,并扣除已订好的机票费用。给出的理由是,受云南省文化和旅游厅综合执法监督局下发的《云南省文化和旅游厅综合执法监督局关于开展旅游团队路检路查工作的通知》(简称《通知》)影响,如果不作选择则按“取消行程”处理。

王女士的好心情瞬间消失,双方协商不成陷入僵局。当日,旅行社单方面取消了她的订单,退款15233元。8月2日,王女士通过APP投诉,始终没有处理结果。2023年12月1日,王女士向长沙市芙蓉区人民法院提起诉讼,要求旅行社和网络公

司退还团费4767元并赔偿违约金。

对此,旅行社认为,取消王女士的“云南游”订单是由于旅游目的地相关政策变化,旅游时间不可预估拉长的不可抗力因素导致,旅行社已将扣除机票费用后的剩余款项全部退还,不应承担违约责任。

### 网络平台、旅行社 共同退款并支付违约金

芙蓉区人民法院经审理后认为,根据《中华人民共和国民法典》相关规定,“不可抗力是指不能预见、不能避免且不能克服的客观情况”,本案中,云南省文化和旅游厅综合执法监督局下发的《通知》是为规范当地旅游产业,打击违法违规行为而开展的正常行政执法活动,并不会导致旅行社不能为王女士提供旅游服务,不属于法律

规定的不可抗力。旅行社擅自取消王女士的“云南游”订单侵害了王女士的消费者合法权益,应承担违约责任。

根据《中华人民共和国电子商务法》第三十八条第一款规定:“电子商务平台经营者知道或者应当知道,平台内经营者销售的商品或提供的服务不符合保障人身、财产安全的要求,或者有其他侵害消费者合法权益的行为,未采取必要措施的,依法与该平台内经营者承担连带责任。”本案中,网络公司作为旅游APP的经营者,在收到王女士的投诉后未采取必要措施,依法应与某旅行社承担连带责任。

综上,法院判决旅行社向王女士退还团费4767元并赔偿违约金6000元,网络公司承担连带清偿责任。判决作出后,旅行社不服提起上诉,二审维持原判。目前,某旅行社和某网络公司已自动履行完毕。

#### 案后提醒:

### 网络消费注意保存相关凭证

中权益受损的维权难度更高,网络平台开发者应切实履行法定主体义务,规范网络营销行为,强化平台审核和监管责任,维护消费者的合法权益。

“消费者不能因为网络消费带来的便捷,就忽略了自身权益和法律规范的重要。”湖南万和联合律师事务所李健律师提醒,消费者在购买商品或接受服务前,要查看商家在平台展示的营业执照、经营许可证等资质,确保其合法经营。

网络购物多以电子合同形式订立,注意查看合同中的交付方式、交付时间、质量标准、退换货政策、违约责任等条款。例如,某些商品标明“特殊商品,一经售出,概不退换”,此类条款可能因违反公平原则被认定无效。最后,应当保存交易凭证,如电子订单、支付记录、聊天记录等,都是重要的交易凭证,一旦发生纠纷,可作为维权证据。

